



ORDEN GENERAL

Capítulo: 100	Sección: 126	Fecha de Efectividad: 22 de agosto de 2019	Núm. Págs.: 21
Título: Centro de Operaciones de Radio Control y Centros de Mando			
<b>Reglamentación Derogada:</b> Orden General Capítulo 100, Sección 126 , titulada: "Centro de Operaciones de Radio Control y Centros de Mando" del 2 de octubre de 2017 y la Orden Especial 2003-35 titulada: Normas y Procedimientos para el Recibo y Diseminación de Llamadas Confidenciales			

I. Propósito

Esta Orden General tiene el propósito de instituir los deberes y responsabilidades de los empleados del Negociado de la Policía de Puerto Rico (en adelante, NPPR) adscritos al Centro de Operaciones de Radio Control y de los Centros de Mando de Área y las cualidades, habilidades o destrezas que tienen que poseer para pertenecer o permanecer en tales unidades de trabajo. La modernización de los sistemas de comunicación y los programas de tecnología implementados para garantizar una canalización efectiva y uniforme para responder dentro del menor tiempo posible a las solicitudes de servicios policíacos que se reciban a través de la Línea (787) 343-2020 y el Sistema de Emergencia 9-1-1 obliga para que sean los más aptos y competentes los que estarán adscritos al Centro de Operaciones de Radio Control y a los Centros de Mandos de cada área policíaca.

II. Estructura Organizacional

A. El NPPR establece como política pública brindar servicios de primera respuesta de manera ágil, profesional y eficaz ante toda llamada telefónica recibida a través de la Línea (787) 343-2020 y del Sistema de Emergencia 9-1-1, por lo antes expuesto, se reestructura el Centro de Operaciones de Radio Control y los Centros de Mando de las áreas policíacas con el fin de uniformar el manejo y control de los servicios de primera respuesta.

1. Centro de Operaciones de Radio Control

La Superintendencia Auxiliar en Operaciones de Campo (en adelante, SAOC) contará con un Centro de Operaciones de Radio Control, el cual estará dirigido por un miembro del NPPR (en adelante, MNPPR) que ostentará un rango no menor de Teniente II, designado por el Comisionado Auxiliar en Operaciones de Campo (en adelante, CAOC).

## 2. Centro de Mando

Cada área policiaca contará con un Centro de Mando, el cual estará dirigido por un MNPPR que ostentará un rango no menor de Teniente II, designado por el Comandante de Área.

## 3. Personal Adscrito

- a. El personal adscrito a Radio Control y Centro de Mando tendrá que poseer las siguientes cualidades, habilidades o destrezas:
- i. Poseer destrezas tecnológicas en sistemas computarizados.
  - ii. Comunicarse de manera efectiva, es decir, clara y precisa.
  - iii. Mantener un excelente comportamiento en el trabajo y unas destrezas operacionales superiores, conforme a los criterios establecidos en el formulario PPR-310.1, titulado: "Evaluación de Desempeño de Empleados del Sistema de Rango".
  - iv. Utilizar de manera efectiva la clave 10, conforme a la Orden General Capítulo 400, Sección 404, titulada: "Normas y Procedimientos para el Uso de los Radios de Comunicaciones" (en adelante, OG 404).
  - v. Estar capacitado emocionalmente de forma tal que pueda lidiar con las situaciones de alto riesgo que le transmiten y pueda canalizar de forma efectiva la ayuda o colaboración necesaria a los compañeros que solicitan el servicio.
  - vi. Mantener la confidencialidad de toda información sensible que reciba siendo discreto en el manejo de la misma.
  - vii. Tener la habilidad para realizar tareas simultáneas.
  - viii. Tener la capacidad para adaptarse a cambios imprevistos en el área de trabajo.
  - xiii. Tener conocimiento básico en derechos civiles, leyes, reglamentos, órdenes generales vigentes, y demás normas inherentes a sus funciones como MNPPR e integrante de Radio Control o Centro de Mando.
  - xiv. Ser objetivo, profesional y cortés en su trato para con los ciudadanos o compañeros que solicitan el servicio.
  - xv. Tener compromiso, ser disciplinado, y tener vocación hacia el servicio que ofrece el NPPR.
  - xvi. Poseer habilidad estratégica para crear y dar seguimiento a operaciones.

- b. Toda selección y reclutamiento del personal que aspire a estar asignado al Centro de Operaciones de Radio Control o a los Centros de Mando conllevará un proceso de una entrevista a ser realizada por el director que corresponda considerando lo siguiente:
- i. Que los aspirantes cumplan con las cualidades, habilidades o destrezas establecidas en esta Orden General.
  - ii. Que el aspirante haya suministrado el informe PPR-305.1, titulado: "Solicitud de Traslado" (en adelante, PPR-305.1), conforme a la Orden General Capítulo 300, Sección 305, titulada: "Transacciones de Traslado del Personal del Sistema de Rango".
  - iii. Solicitar copia de las evaluaciones de desempeño que le hayan sido realizadas durante los últimos tres (3) años. En esta evaluación el candidato deberá haber mantenido un comportamiento en el trabajo excelente y unas destrezas operacionales superiores.
  - iv. Solicitar una certificación de la Oficina Médica y de la División de Psicología del NPPR, en donde informe que el solicitante no posee limitaciones físicas y/o emocionales, que le impidan realizar las funciones inherentes al puesto que solicita.
  - v. Cuando los aspirantes hayan suministrado las certificaciones y los documentos antes mencionados, el director que corresponda realizará una comunicación al CAOC o al Comandante de Área, donde fundamente el traslado de este. En esta comunicación, anejarán las certificaciones y los documentos relacionados a la solicitud.
- c. La lista de traslado se realizará en el orden en que se haya sometido el PPR-305.1.

### III. Estructura Funcional

Los MNPPR asignados a las funciones que más adelante se menciona, tendrán los siguientes deberes y responsabilidades:

#### A. Director de Radio Control

1. Planificará, organizará, dirigirá y controlará todas las actividades relacionadas a Radio Control.
2. Velará para que todos los servicios solicitados sean canalizados diligentemente.
3. Asegurará que los expedientes de personal estén conforme a la Orden General 2010-10, titulada: "Normas y Procedimientos para la Clasificación,

Archivo, Mantenimiento, Custodia, Uso y Control de los Expediente de los Empleados de la Policía de Puerto Rico" (en adelante, OG 2010-10).

4. Controlará el uso del equipo y materiales asignados a Radio Control de conformidad con la Orden General Capítulo 200, Sección 208, titulada: "Normas para el Control y Contabilidad de la Propiedad Pública en Uso por la Policía de Puerto Rico" (en adelante, OG 208) y/o cualquier otra orden o reglamentación aplicable.
5. Mantendrá la administración de Radio Control conforme a lo establecido en el Manual para Inspecciones Operacionales y Administrativas en la Policía de Puerto Rico.
6. Efectuará reuniones con el personal bajo su mando, para capacitarlo en las directrices o políticas establecidas por el Comisionado y/o asuntos que requieran atención, conforme a la Orden General Capítulo 700, Sección 704, titulada: "Reuniones Mensuales" (en adelante, OG 704).
7. Solicitará al Coordinador Agencial de Terminales (en adelante, TAC) un "Background Check" del personal que estará designado en el Sistema de Información NCIC y DAVID Plus.
8. Asignará un supervisor con un rango no menor de sargento a cada turno de servicio.
9. Asegurará el cumplimiento de todas las directrices y/o políticas emitidas por el Comisionado.
10. Coordinará con el Coordinador de Adiestramiento de la SAOC, los adiestramientos o readiestramientos requeridos para el personal de Radio Control. Dicha coordinación puede ser delegada a un subalterno bajo su mando.
11. Realizará cualquier otra función que le sea instruida por el CAOC.

#### B. Supervisor de Radio Control

1. Se reunirá con el supervisor que le antecede, para discutir los asuntos o novedades pendientes.
2. Informará al personal las novedades e impartirá instrucciones antes de asignar el servicio.
3. Asignará servicio al personal utilizando el formulario PPR-126.4, titulado: "Distribución Diaria de los Miembros del NPPR por Zonas" (en adelante, PPR-126.4), y a su vez asesorarlo, en cuanto a desempeño laboral.
4. Notificará las situaciones a emergencias médicas, según los acuerdos establecidos.

- 
5. Notificará a la División de Investigación de Incidentes de Uso de Fuerza, cuando sea requerido de conformidad con la Orden General Capítulo 600 Sección 605, titulada "Informe e Investigación de Incidentes de Uso de Fuerza" (en adelante, OG 605).
  6. Supervisará y evaluará el trabajo de los subalternos durante su turno de trabajo.
  7. Brindará apoyo en el trabajo a subalternos (personal de control de radio) durante el turno asignado a estos, cuando sea necesario.
  8. Ayudará a identificar y corregir los problemas operacionales, con el fin de mantener un alto nivel de servicio a las unidades operacionales que se encuentran en servicio.
  9. Notificar al Coordinador de Manejo de Emergencias de su Área cualquier incidente que envuelva Derrames (Químicos o alguna otra sustancia peligrosa), Explosiones, Fuegos, Inundaciones, Accidentes de camiones que los mismos por la naturaleza del accidente se hayan volcado, Contenedores (remolques), Terremotos, Tsunami, Tornados, Huracanes, Accidente Aéreo, Accidente Marítimo, Búsqueda y Rescate (Personas Desaparecidas en Cuerpo de Agua o Bosques), y cualquier otra emergencia que conlleven la coordinación entre múltiples agencias (MAC).
  10. Desempeñará funciones del Director durante las ausencias de éste, previa autorización.

### C. Recolector de Novedades de Radio Control

1. Recopilará información relevante sobre casos extraordinarios que ocurrieron en la jurisdicción de las Superintendencias Auxiliares o Comandancias de Áreas, por ejemplo: accidentes fatales; suicidios; incidentes con empleados del NPPR, personas de edad avanzada o casos de interés público; incendios maliciosos o de grandes proporciones; muertes violentas; y heridos de bala o con arma blanca, entre otros.
2. Recopilará la cantidad de los MNPPR que estén en servicio y los que se hayan reportado por enfermedad, por Área Policiaca. Finalizado lo anterior, mantendrá estadísticas por Superintendencias Auxiliares, Áreas Policiacas y, además, por cada turno de servicio.
3. Notificará toda novedad y estadísticas antes mencionada, al Comisionado, a la SAOC y, a la sección responsable de realizar y analizar estrategias para controlar el crimen. Además, propiciará el flujo de información entre los Comandantes de las Unidades de Operacionales de la Agencia y la Alta Gerencia (*Compstat*).

4. Realizará cualquier otra función instruida por el Supervisor.

#### **D. Coordinador de la Línea (787) 343-2020 de Radio Control**

1. Obtendrá los informes PPR-126.8 titulado: "Registro de Llamada Confidencial" (en adelante PPR-126.8), de los recepcionistas de la Línea (787) 343-2020.
2. Evaluará que los informes PPR-126.8 estén debidamente cumplimentados y firmados por el supervisor de turno de Centro de Mando.
3. Archivará el informe PPR-126.8 por mes y en orden de número de control asignado por la Línea (787) 343-2020.
4. Referirá diariamente al Director de Centro de Mando las deficiencias encontradas en los informes PPR-126.8, para ser corregidas.

#### **E. Recepcionista Consola (787) 343-2020 de Radio Control**

- 
1. Recibirá y diseminará toda querrela sobre servicios policíacos que se reciba a través de la línea telefónica (787) 343-2020.
  2. Asignará un número de querrela a todo incidente recibido y lo antes posible proveerá el mismo al querellante. En los casos que se reciba más de una llamada de un mismo incidente solamente se asignará un número de querrela.
  3. Rendirá las querellas de los precintos, distritos y unidades cuando el Sistema de estos esté fuera de servicio.
  4. Orientará con cortesía a los ciudadanos con relación a:
    - a) Solicitud de órdenes de protección (ej.: Ley 121 del 1986, 54 del 1989, 154-2008, 246-2011, 284-1999, entre otras);
    - b) Certificados de antecedentes penales (Reglamento Núm. 8727; PPR-326) o la Ley 300-1999 (Reglamento Núm. 7327).
    - c) Direcciones y/o números telefónicos de las dependencias del NPPR, así como de otras agencias gubernamentales.
    - d) Asignará y rendirá los números de querellas solicitadas por la Policía Municipal. En los casos donde alguna jurisdicción cuente con un número querrela interno asignado, solicitará el mismo, y lo anotará en el formulario PPR-126.2 titulado: "Tarjeta de Querrela" (en adelante PPR-126.2) disponible de forma electrónica en el Sistema CAD.
  5. Realizará cualquier otra función instruida por el supervisor.

**F. Recepcionista Línea Confidencial (787) 343- 2020 de Radio Control**

1. Atenderá con premura y cortesía toda querrela confidencial que se reciba a través de la línea confidencial (787) 343-2020 e informará de inmediato al supervisor de turno. Además, no divulgará el contenido de la misma a personas no autorizadas.
2. Sera ecuánime, sereno y discreto en la atención diligente de la llamada recibida.
3. Ingresará la información de la confidencia en el sistema de expediente de querrela (787) 343-2020 y en el PPR-126.8.
4. Remitirá la información de la confidencia por el Sistema de *Outlook* al director de la unidad de trabajo que le corresponda.
5. Cumplimentará el formulario PPR-126.7, titulado: "Resumen Diario de Llamadas Recibidas por la Línea Confidencial (787) 343-2020".
6. Realizará cualquier otra función instruida por el supervisor.
7. Trato al atender la llamada telefónica
  - a. Tratará cortésmente a la persona y coordinará la ayuda necesaria que este requiera.
  - b. Observará y procurará diligentemente la protección de la identidad de la persona que realiza la llamada.
  - c. No solicitará bajo ningún concepto la identidad y los datos personales tales como dirección y número telefónico. No obstante, se recibirá cualquier dato personal que libre y espontáneamente la persona provea.
  - d. Orientará a la persona sobre el mejor cumplimiento de la ley y así, poder instarlo a que continúe colaborando con el Negociado de la Policía de Puerto Rico.
  - e. Informará el número de control de la confidencia recibida para futuras referencias.

**G. Operador de Entrada de Datos al Sistema de Información NCIC y DAVID Plus de Radio Control**

1. Realizará búsquedas en los archivos del Sistema NCIC de personas desaparecidas, buscadas (prófugos) y de propiedades hurtadas.
2. Realizará búsquedas en el Sistema de Registro Electrónico de Armas y Licencias (en adelante, Sistema REAL) y el Sistema de Récord Criminal Integrado (en adelante, Sistema RCI).

3. Realizará búsquedas en cualquier otro sistema relacionado a este servicio.

#### H. Bitácora del Centro de Operaciones de Radio Control

1. Recopilará el desglose de personal por turno de trabajo de las áreas Policiacas, así como la cantidad de personal reportado enfermo.
2. Realizará cualquier otra función instruida por el supervisor.

#### I. Director de Centro de Mando

1. Administrará, planificará, organizará, dirigirá y controlará todos los trabajos que corresponda realizar a Centro de Mando.
2. Asegurará la coordinación de los adiestramientos y/o re-adiestramientos para un mejor desempeño de las funciones del personal bajo su jurisdicción, a través del Coordinador de Adiestramiento del Área policiaca que corresponda.
3. Velará que los expedientes de personal estén conforme a la OG 2010-10.
4. Procurará que la administración de Centro de Mando esté conforme a lo establecido en el Manual para Inspecciones Operacionales y Administrativas en la Policía de Puerto Rico.
5. Protegerá todo el equipo y materiales asignados a Centro de Mando de conformidad con la OG 208 y/o cualquier otra orden o reglamentación aplicable.
6. Supervisará para que las estadísticas diarias en cuanto a las confidencias recibidas en el PPR-126.8 cumplan con que:
  - i. la escritura sea clara;
  - ii. se haya recopilado la información necesaria para referir a la unidad de trabajo correspondiente, con efectividad;
  - iii. el supervisor haya evaluado y firmado.
7. Realizará las Reuniones Mensuales con el personal bajo su jurisdicción, para capacitarlo en las directrices o políticas establecidas por el comisionado y/o asuntos que requieran atención, conforme a la OG 704.
8. Entrevistará el personal que ha de ser seleccionado para laboral en Centro de Mando. Esto, será en unión y con el aval del Comandante de Área que corresponda.

9. Solicitará al TAC un "Background Check" del personal que será designado al Sistema de Información NCIC y DAVID Plus.
10. Designará a un miembro del NPPR con un mínimo de 5 años de experiencia en los Sistemas de Comunicaciones y el NCIC, como Coordinador de NCIC (POC, por sus siglas en inglés).
11. Asegurará el cumplimiento de todas las directrices y/o políticas emitidas por el Comisionado.
12. Coordinará con el Coordinador de Adiestramiento de la comandancia de área, los adiestramientos especializados requeridos para el personal de Centro de Mando. Dicha coordinación podrá ser delegada a un subalterno bajo su mando.
13. Procurará que se cumpla con los procedimientos y la reglamentación relacionada a los servicios de emergencia, las comunicaciones, y otros proveedores de servicios de emergencia, así como lo servicios necesarios solicitados por el público en general.
14. Realizará cualquier otra función que le sea designada o instruida por el Comandante de Área.

 J. Supervisor de Centro de Mando

1. Al iniciar cada turno de trabajo se reunirá con el supervisor que releva para conocer los asuntos o novedades ocurridas o pendientes durante el transcurso del turno anterior.
2. Compartirá con el personal bajo su mando las novedades recopiladas del inciso anterior y las considerará al impartir las instrucciones antes de asignar el servicio.
3. Asignará servicio al personal utilizando el PPR-126.4 a la vez asesorará para un mejor desempeño laboral.
4. Supervisará para que los subordinados durante el turno de trabajo cumplan con:
  - a. Ingresar la clave de acceso al Sistema de Despacho Asistido por Computadoras (en adelante, Sistema CAD), que se utiliza para ayudar al manejo de querellas y distribución de recursos.
  - b. Verificar la pestaña relacionada con las querellas pendientes por rendir y, de existir alguna, revisará las gestiones pertinentes para finalizar las mismas.
  - c. Seleccionar la pestaña de querellas rendidas, para procurar verificar lo siguiente:

- i. Que la dirección del lugar de los hechos corresponde con el número de querrela, es decir al precinto o distrito que se le asignó la misma.
  - ii. Que la declaración narrativa concuerde con el delito seleccionado, según el código del *Uniform Crime Reporting* establecido en el Manual del Sistema Nacional de Recopilación de Estadísticas (*NIBRS*).
  - iii. Que el sector corresponda al lugar de los hechos.
  - iv. Que toda querrela esté firmada antes de terminar y retirarse del turno y en caso de continuarla el siguiente turno, asegurarse que el supervisor del turno que lo releva finalice la querrela y la firme.
  - v. Que una vez se haya corroborado la información, seleccionará el campo de liberar.
- d. Seleccionar las pestañas del Sistema 9-1-1, CIC, Radio Comandancia para darle seguimiento a las querellas pendientes.
5. Supervisará para que se notifique lo más pronto posible la solicitud de servicios a Emergencias Médicas, en caso de ser requerido por los compañeros que prestan servicios en funciones operacionales.
  6. Notificará al receptor de la consola del CIC, para que solicite las unidades investigativas requeridas por los MNPPR.
  7. Requerirá al tomar servicio los nombres de los recursos en servicio del Equipo de Intervención de Crisis (*CIT*), entendiéndose nombre, placa y unidad de trabajo de procedencia (Ref. Orden General Capítulo 600, Sección 628, titulada: "Intervención con Personas en Crisis" (OG-628)).
  8. Notificará lo antes posible toda novedad al oficial a cargo del área policiaca, a la Oficina de Prensa del NPPR y a Radio Control.
  9. Notificará al personal adscrito a la División de Investigación de Incidentes de Uso de Fuerza cuando sea requerido de conformidad con la Orden General 600-605 titulada: "Informe e Investigación de Uso de Fuerza" y registrará prontamente el código de uso de fuerza en el PPR-126.2 disponible de forma electrónica en el Sistema *CAD*.
  10. Supervisará para asegurarse que antes de finalizar el turno de trabajo el personal que le corresponda repase si han ocurrido incidentes de uso de fuerza en las áreas policiacas. Además, repasaran sobre la ocurrencia de arrestos, registros y/o allanamientos.

11. Ayudará a identificar y corregir los problemas operacionales, con el fin de mantener un alto nivel de servicio a las unidades operacionales que se encuentran de turno.
12. Ofrecerá orientación a las personas y referirá las solicitudes de servicios a los departamentos, organismos gubernamentales y/o comunitarios, que corresponda.
13. Notificar al Coordinador de Manejo de Emergencias de su Área cualquier incidente que envuelva Derrames (Químicos o alguna otra sustancia peligrosa), Explosiones, Fuegos, Inundaciones, Accidentes de camiones que los mismos por la naturaleza del accidente se hayan volcado, Contenedores (remolques), Terremotos, Tsunami, Tornados, Huracanes, Accidente Aéreo, Accidente Marítimo, Búsqueda y Rescate (Personas Desaparecidas en Cuerpo de Agua o Bosques), y cualquier otra emergencia que conlleven la coordinación entre múltiples agencias (MAC).
14. Podrá desempeñar las funciones del Director, previa autorización de este.

**K. Coordinador de los Sistemas de Información de Justicia Criminal (POC)**

1. Procurará que el personal que tenga acceso a los sistemas estén adiestrados y certificados en el uso del mismo.
2. Asistirá a reuniones con relación al Sistema de Información de Justicia Criminal.
3. Asistirá en las auditorías realizadas al Sistema. Cada tres (3) años representará el Área Policiaca, ante los auditores federales.
4. Velará que haya cumplimiento con las medidas de seguridad del equipo computarizado (*hardware*) conforme con lo establecido en el Manual Operacional del NCIC y con la política pública del Negociado.
5. Velará que exista el Acuerdo de Usuario con agencias externas que solicitan información al NPPR.
6. Solicitará a través del Director de Centro de Mando la cancelación inmediata de la clave de acceso del operador del Sistema de Justicia Criminal, en caso de traslado, suspensión de empleo y sueldo, expulsión, retiro por cualquier tipo de causal, muerte o cualquier otra situación que amerite la cancelación.
7. Validará récord mensual. Esta validación la realizará de la siguiente manera:
  - a. Se comunicará mediante llamada telefónica con el querellante, si este informa que fue recuperado procederá a solicitar a la Sección de Partes Policiacos copia del Informe de Incidente (PPR-621.1), en caso que aparezca el Informe de Recuperado procederá a cancelar gravamen. Si

no aparece Informe notificará a la División de Investigaciones de Vehículos Hurtados, para que corrobore e inspeccione el vehículo.

Toda copia del informe PPR-621.1 será requerida y certificada, conforme a lo establecido en el Reglamento Núm. 8729, conocido como: "Reglamento para el Control en el Envío, Distribución, Archivo y Expedición de Informe Policiacos en la Policía de Puerto Rico".

- b. Corregirá las entradas de datos incorrectos, así como detectará los cambios irregulares en el número de tablilla.

Se comunicará con la compañía aseguradora para corroborar que el vehículo aún es hurtado y le pertenece. En caso de duda referirá el caso a la División de Investigaciones de Vehículos Hurtados que corresponda.

- 8. Orientará sobre el uso correcto del Sistema, así como clarificar dudas para la cancelación de gravámenes o entradas de este.
- 9. Mantendrá los expedientes actualizados conforme lo dispone el Protocolo de Uso del Sistema NCIC.
- 10. Cotejará las entradas realizadas por el personal.
- 11. Solicitará al Director del Centro de Mando los adiestramientos cuando sean requeridos.
- 12. Preparará las carpetas mensuales, relacionado a los vehículos o propiedades hurtados, personas desaparecidas, entre otros. (Archivos calientes del NCIC).
- 13. Cumplirá para que las carpetas estén archivadas de la siguiente manera:
  - a. Vehículos hurtados, serán archivados por mes y año correspondiente.
  - b. Personas desaparecidas o localizadas serán archivadas por año correspondiente y en orden alfabético de los apellidos de la persona desaparecida o localizada.
  - c. Récord del NCIC será por el año correspondiente.
- 14. Velará para que se lleve el Registro de Búsqueda de Antecedentes Penales, mediante la cumplimentación del formulario PPR-135.4, titulado: "Solicitud Información Expediente Criminal Sistema Computarizado" (en adelante, PPR-135.4).
- 15. Estará actualizado en las políticas federales relacionadas a sus funciones como POC. Estas, serán informadas al personal a través del correo electrónico y avisos en el tablón de boletines.

16. Velará por el buen uso de los equipos y sistemas, reportará el mal uso o conexiones no autorizadas, el buen estado de los mismos, así como informará cualquier problema con los accesos, solicitará claves y cancelación de las mismas. Todas las violaciones de las medidas de seguridad de los Sistemas serán informadas por escrito al Director del Centro de Mando y al TAC.

#### L. Coordinador del Sistema 9-1-1 de Centro de Mando

1. Suministrará estadísticas mensuales al Coordinador del Sistema 9-1-1 de la SAOC, en relación a los servicios prestados mediante este Sistema.
2. Asistirá a reuniones efectuadas por los directores del Sistema 9-1-1.
3. Asistirá a toda reunión efectuadas por el Coordinador del Sistema 9-1-1 de la SAOC.
4. Remitirá a la Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1 la cantidad de servicios prestado a solicitud del Sistema, por escrito, mediante el informe titulado: "Certificación de Incidentes Atendidos Transferidos Sistema de Emergencia 9-1-1".
5. Realizará cualquier otra función que le sea instruida por el Director.

#### M. Bitácora de Centro de Mando

El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrán que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Se comunicarán con todos los distritos, precintos y unidades especializadas para solicitar la cantidad de personal trabajando en el turno y cantidad de personas reportadas enferma. Dicha información será registrada en el formulario PPR-126.6, titulado "Relación de Personal", y esta, será notificada a Radio Control y al Oficial a cargo del Área a través del correo electrónico oficial del NPPR.
2. Se comunicarán con todas las unidades de trabajo de su área para identificar el recurso disponible del Equipo de Intervención de Crisis (CIT), entendiéndose nombre, placa y unidad de trabajo de procedencia (Ref. OG-628).
3. Recopilarán todos los incidentes de uso de fuerza ocurridos durante su turno.
4. Cumplimentarán el formulario PPR-126.3, titulado: "Querellas Cursadas al Patrullero", a través del sistema, y notificarán por teléfono a los Distritos y Precintos una (1) hora antes de finalizar el turno.

5. Cumplimentarán el memorando, titulado: "Novedades Turno de Trabajo", incluido en la presente orden.
6. Cuando el Cuerpo de Investigaciones Criminales (CIC) no tengan sistema disponible, suministrará copia del formulario PPR-126.1 titulado: "Control Sobre los Casos Referidos a los CIC en las Áreas" (en adelante PPR-126.1).
7. Realizarán informes de estadísticas de incidentes ocurridos durante eventos especiales, a solicitud del Comandante de Área.
8. Realizarán cualquier otra función instruida por el Supervisor.

#### **N. Recepcionista Sistema 9-1-1 de Centro de Mando**

El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrán que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Recibirán y atenderán inmediatamente toda querrela recibida por la línea de emergencia 9-1-1 y, así mismo, la tramitarán a través del Sistema CAD. Toda llamada recibida a través de esta línea, será documentada en el Formulario PPR-126.5, titulado: "Llamadas Recibidas a través del Sistema de Emergencias 9-1-1".
2. Asignará un solo número de querrela a los casos donde se recibe varias llamadas de emergencia que estén relacionadas a un mismo incidente. En estas circunstancias, el recepcionista le indicará al operador del Sistema de Emergencias 9-1-1 que no despache más llamadas notificando la misma emergencia.
3. Mantendrá el contacto hasta donde sea posible, con la persona que está reportando a través de la línea telefónica. Acto seguido, transmitirá la información recopilada al radio operador que corresponda.
4. Tendrá empatía con la situación y con la persona que está solicitando los servicios de emergencia.
5. Establecerá cuan real es la situación de emergencia mediante el tono de voz de la persona y los sonidos que se escuchen al fondo. Esto ayudará a establecer prioridades de las llamadas de emergencia atendidas (Ver Anejo A). Además, identificará las llamadas que involucren situaciones de crisis de comportamiento o de salud mental, conforme a la OG-628.
6. Recibirá el impreso de la conversación realizada durante la llamada de emergencia, para hacer un expediente. Este último, será enviado a la Sección de Administración de Centro de Mando.

**O. Recepcionista Consola Cuerpo de Investigaciones Criminales de Centro de Mando**

El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrá que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Referirá al CIC los delitos bajo su jurisdicción de conformidad con la Orden General Capítulo 100, Sección 130, titulada: "Cuerpo de Investigaciones Criminales". Copia de esta orden general vigente estará fijada en un lugar cercano para consulta inmediata.
2. Referirá a la Interpol, los casos de personas desaparecidas relacionadas con menores, adultos con discapacidades mentales o bajo medicamento.
3. Cumplimentará el PPR-126.1.
4. Canalizará toda solicitud de servicios de las unidades especializadas del CIC, realizadas por los precintos o distritos.
5. Cualquier otra función que le instruya el Supervisor.

**P. Operador Entrada de Datos Sistema de información NCIC y DAVID Plus de los Centros de Mando**

HP  
El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrá que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Impondrá o cancelará los gravámenes de hurto de vehículos de motor, artículos u otra propiedad conforme dispone el Manual Operacional del Sistema NCIC. Además, seguirá el procedimiento establecido en la política pública relacionada con la imposición de gravamen de vehículos hurtados.
2. Impondrá o cancelará gravámenes de hurto de armas de fuego.
3. Impondrá y eliminará los casos de personas desaparecidas tanto en el Sistema NCIC como en el módulo de personas desaparecidas del SISCO según dispone la Orden General Capítulo 600, Sección 614, titulada: "Personas Desaparecidas".
4. Tramitará las solicitudes de información de los sistemas de información del NCIC y DAVID Plus.<sup>1</sup> Dicha información no será tramitada sin que se cumplimente el formulario PPR-135.4.<sup>2</sup> Este proceso será conforme a la Orden General Capítulo 400, Sección 408, titulada: Acceso y Manejo de los Sistemas de Justicia Criminal".

<sup>1</sup> Véase Reglamento 8683 titulado: Reglamento de Acceso del Sistema DAVID +, del 30 de diciembre de 2015.

<sup>2</sup> 18 U.S.C. 2721 (b) (1) "Crimes and Criminal Procedure".

5. Impondrá el gravamen de "*felony*" inmediatamente cuando un vehículo esté involucrado en un acto delictivo (Delitos graves, por ej.: vehículos involucrados en asesinato, secuestros), y se desconoce su paradero. Dicho gravamen será impuesto a petición de un agente investigador, luego de presentar un informe suplementario haciendo constar los motivos para efectuar la entrada en el Sistema. Toda petición estará acompañada de copia del Informe Suplementario.

En los casos donde un vehículo se encuentre gravado en el Sistema como hurtado y esté relacionado a lo antes aludido, se tendrá que imponer, adicionalmente, el gravamen de "*felony*".

6. Corroborará un "*hit confirmation*", solicitado por la Interpol, FBI entre otros.
7. Recibirá, Redactará, transmitirá todo incidente de choque de vehículo oficial o asesinato entre otros. Estos se identificarán por el número de querrela. En el caso de vehículo hurtado, persona desaparecida, armas de fuego entre ellos se identificará a través del número de NIC que provee el Sistema *National Crimen Information Center* (NCIC).
8. Realizará entradas, búsquedas y cancelaciones en los archivos del Sistema NCIC de personas desaparecidas, búsqueda de prófugos y de propiedades reportadas hurtadas.
9. Realizará búsqueda en el Sistema REAL y el Sistema RCI.
10. Realizará entradas, búsquedas y cancelaciones en cualquier otro Sistema relacionado a este servicio.

#### Q. Administración del Centro de Operaciones de Radio Control y Centros de Mando

El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrá que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Realizará toda aquella labor administrativa que se desarrolle en el Centro de Mando.
2. Mantendrá la administración de Centro de Mando conforme a lo establecido en el Manual Para Inspecciones Operacionales y Administrativas en la Policía de Puerto Rico.
3. Se asegurará que los expedientes de personal estén conforme a la Orden General 2010-10.
4. Controlará el uso del equipo y materiales asignados a Centro de Mando de conformidad con la OG-208 o cualquier otra orden o reglamentación aplicable.
5. Realizará cualquier otra función que le sea instruida por el Director.

**R. Radio Operador del Centro de Operaciones de Radio Control y Centros de Mando**

El personal asignado a realizar estas funciones en los Centros de Mando tendrá que cumplir con las siguientes responsabilidades o funciones:

1. Será adiestrado y certificado en el manejo del radio de comunicaciones.
2. Notificará inmediatamente al supervisor de cualquier novedad surgida durante el turno de trabajo.
3. Atenderá con cortesía y diligencia todo tipo de llamadas de servicios de emergencias y no emergencias del público.
4. Determinará la naturaleza, ubicación y prioridad de la emergencia, para canalizar los mismos, de ser necesario. (Ej.: asistencia de bomberos, servicios médicos, entre otros).
5. Referirá adecuadamente las llamadas de no emergencia al personal o entidad que corresponda, para viabilizar la necesidad o duda de las personas.
6. Controlará en todo momento el uso del radio de comunicación de conformidad con la OG 404.
7. Identificará el número de identificación (Id) del radio, cuando algún MNPPR haga uso incorrecto del Sistema de conformidad con la OG 404.
8. Mantendrá contacto con todas las unidades en servicio, para tener constancia del estado y la ubicación de éstas.
9. Controlará todas las comunicaciones relacionadas con el desempeño de las funciones policíacas, para determinar las necesidades de seguridad de los MNPPR y, a su vez, garantizar el número apropiado de unidades que serán enviadas al incidente.
10. Atenderá de forma inmediata las comunicaciones relacionadas con persecuciones policíacas según dispone la Orden General Capítulo 600, Sección 623, titulada: "Persecuciones Policiacas".
11. Notificará al supervisor inmediatamente cuando se solicite la activación del Protocolo de Uso de Fuerza Nivel 4 de conformidad con la OG 605.
12. Solicitará el millaje inicial y final de cada patrulla cuando el MNPPR informe que está transportando a una persona arrestada, así como el género, raza, etnicidad, origen nacional y edad aparente de estas, mediante la cumplimentación del PPR-126.2.

13. Notificará al supervisor toda querrela de vehículo hurtado o vehículos involucrados en la comisión de un delito. Asimismo, cursará la información por radio a las áreas policiacas. En esta notificación, se dará prioridad a las áreas circundantes del lugar de los hechos o aquellas áreas que el personal de la División de Investigaciones de Vehículos Hurtados tenga información de donde son recuperados o desmantelados de conformidad con la marca y modelo del vehículo.
14. Verificará si han ocurrido incidentes de uso de fuerza en el área policiaca antes de finalizar el turno.
15. Realizará cualquier otra función designada por el supervisor.

#### IV. Adiestramiento

Todo Director de los Centros de Mando y Radio Control, tendrá la responsabilidad de coordinar con la Superintendencia Auxiliar en Educación y Adiestramiento (SAEA) los adiestramientos inherentes para el personal bajo su jurisdicción. Dicho adiestramiento incluirá como mínimo los siguientes temas:

- 
- a. Cortesía telefónica. Para esto, se cumplirá con el protocolo para responder llamadas telefónicas del NPPR;
  - b. Relaciones humanas e interpersonales;
  - c. Reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones;
  - d. Atención a Querellas;
  - e. Sistema computarizado, sistema de radio comunicaciones, su uso y manejo;
  - f. Sistema CAD;
  - g. Redacción de mensaje;
  - h. Cuido y mantenimiento del equipo de comunicaciones;
  - i. Funciones de Radio Control;
  - j. Control de disciplina radial y clave 10;
  - k. Despacho de querellas por radio y terminales de datos móviles (MDT);
  - l. Manejo en llamadas que requieran la utilización de recursos especializados del NPPR y/o de entidades externa de la Agencia;
  - m. Manejo en llamadas que involucren situaciones de delitos sexuales;

- n. Identificación y manejo en llamadas que involucren situaciones de crisis de comportamiento o de salud mental, agresión sexual; y
- o. Entre otros, que la SAEA entienda necesario, para maximizar los recursos internos y/o externo de la Agencia.

## V. Disposiciones Generales

### A. Interpretación

1. Las palabras y frases utilizadas en esta Orden General se interpretarán según el contexto y el significado sancionado por el uso común y corriente.
2. Los términos usados en esta Orden en el tiempo futuro incluyen también el presente; los usados en el género masculino incluyen el femenino y el neutro, salvo los casos en que tal interpretación resulte absurda; el número singular incluye el plural y el plural incluye el singular.
3. Si el lenguaje empleado es susceptible de dos o más interpretaciones, debe ser interpretado para adelantar los propósitos de esta Orden General y de la parte sección o inciso particular objeto de interpretación.

### B. Cumplimiento

1. Cumplirán con todos los adiestramientos sobre las políticas establecidas por el NPPR.
2. Portarán las armas letales y menos letales autorizadas **en todo momento**, conforme a las políticas establecidas por el NPPR.
3. Los formularios aludidos en esta Orden, permanecerán archivados en el Centro de Mando correspondiente, por un término de cinco (5) años. A partir de esta fecha, se enviará a la División de Documentos del NPPR.
4. A partir de la vigencia de esta Orden se elimina el sistema de identificación de mensaje, así como el expediente físico de mensajes cursados, los mensajes serán cursados por correo electrónico y llevarán el número de comunicación de la persona que emite la comunicación. El archivo será electrónico a través del correo electrónico.
5. Todo MNPPR tendrá la obligación de cumplir con las disposiciones de esta Orden General y de informar a su supervisor inmediato o superior del sistema de rango, sobre cualquier violación a estas normas. Cualquier acto u omisión que viole las disposiciones de esta Orden General será referido e investigado por la Superintendencia Auxiliar de Responsabilidad Profesional (SARP) a tenor con las normas aplicables.
6. Los MNPPR adscritos a los Centros de Operaciones de Radio Control y los Centro de Mando utilizarán, **en todo momento**, durante el turno de trabajo

el uniforme provisto por la Agencia (Directriz para el Cumplimiento sobre el Uso del Uniforme, OS-1-1-157, del 9 de agosto de 2019). Por consiguiente, las camisas y/o blusas y "Jacket" tendrán que ser del color autorizado y debidamente identificados con los parchos del NPPR.

7. Los miembros adscritos a Radio Control y/o a los Centros de Mando que no cumpla con los requisitos y las disposiciones establecidas en esta Orden General o que resulte desfavorable a las evaluaciones psicológicas; presente una conducta impropia, violenta o contraria a la Ley (Delito grave o menos grave); violación de los derechos civiles; o si ocurriese cualquier evento extraordinario que vaya en detrimento de la integridad de la Unidad de trabajo y/o del NPPR, el Director gestionará el traslado de éste. Esta solicitud será dirigida al SAOC, cuando sea Radio Control; y a través del Comandante de Área, cuando sea los Centros de Mando, exponiéndole los eventos que motivaron la misma. Todo traslado efectuado en el NPPR será conforme a la OG 305.
8. Con el fin de proporcionar una respuesta rápida a las llamadas de emergencia, los Comandantes de Áreas tendrán que asegurar una cantidad óptima de personal idóneo en los Centros de Mando, para poder responder eficazmente a las diversas llamadas, en cualquier momento del día y la noche durante un turno de servicio.
9. Los Comandantes de Áreas, tomarán en consideración el número y complejidad de llamadas de emergencias recibidas, la duración estimada de cada una de estas, así como las posiciones requerida tales como radio operador, operador sistema NCIC, operador sistema 9-1-1, para determinar la cantidad apropiada de personal a ser asignado en los Centros de Mando.
10. Sustitución de Formularios:
- El Formulario PPR-126.8 titulado: "Registro de Llamada Confidencial", sustituye el formulario PPR 122.14 titulado: "Llamada Confidencial".
  - Centro de Mando asignará el número de control que provea el Sistema de Información.
11. Las unidades de trabajo que reciban alguna confidencia, asignarán un número de control. además, investigaran la misma o referirán la querrela según corresponda. El número de control será el siguiente:

#### **Negociado de Drogas**

Ej. 2019-400-1-00000 (año, prefijo de la división, área policiaca, número correlativo de confidencia).

#### **Negociado de Investigaciones Vehículos Hurtados**

Ej. VHSJ-2019-000001 (siglas, año, y número correlativo de confidencia).

**División de Inteligencia**

DIC-2019-1-00000 (siglas, año, área policiaca, número correlativo de confidencia).

12. Toda llamada telefónica recibida será atendida sin demora innecesaria. El objetivo del NPPR, es cumplir con el estándar nacional de contestar la llamada en menos de diez (10) segundos. Por lo tanto, los MNPPR tendrán que garantizar esta atención, a menos que las circunstancias lo imposibiliten. Por ejemplo, varias llamadas de emergencia o alto riesgo en progreso, que ameritan mantener contacto con la persona.
13. Los empleados del NPPR asignados a las unidades de Centros de Mando y al Centro de Operaciones de Radio Control tendrán la obligación de cumplir con los adiestramientos o los readiestramientos requeridos en esta Orden General. Asimismo, los supervisores se asegurarán del cumplimiento de los mismos.
14. Los supervisores asegurarán el cumplimiento de esta Orden General, así como de que el personal a su cargo sea debidamente adiestrado en la misma. Aquel empleado del NPPR que incumpla con cualquier disposición de esta Orden General estará sujeto a sanciones disciplinarias, posibles cargos criminales y/o acciones civiles, según corresponda.

**C. Derogación**

1. Esta Orden General deroga cualquier otra Orden, Reglamento, Normas, comunicación verbal o escrita o partes de las mismas que entren en conflictos con esta.
2. Si cualquier disposición de esta Orden General fuese declarada nula o inconstitucional por un Tribunal competente, tal declaración no afectará o invalidará las restantes disposiciones o partes de la misma, las cuales continuarán vigentes.

**D. Vigencia**

Esta Orden General entrará en vigor el 22 de Agosto de 2019.

  
Henry Escalera Rivera  
Comisionado



OG-126  
Rev. 08/2019

## Anejo A

### CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

En un esfuerzo por mejorar la eficiencia, rapidez y facilidad de la clasificación de las llamadas de servicio policial, se asignarán las siguientes prioridades a las llamadas de servicio. Por lo tanto, el supervisor de turno, según corresponda, tendrá la responsabilidad de asignar las prioridades a cada llamada que sean generadas a través de los Sistema, basándose en las directrices establecidas, de la siguiente manera:

#### **Prioridad 1 Respuesta de Emergencia**

Un incidente que representa una amenaza inmediata para la vida, donde la misma está presente y en curso.

Situaciones que implican condiciones potencialmente mortales:

- HEP
- a. Todas las llamadas de servicio relacionadas con incidentes que amenazan la vida:
    - i. Están en progreso;
    - ii. No están en progreso, pero el sospechoso está en la escena;
    - iii. Acabó de ocurrir (5 minutos o menos) y es razonable asumir que el sospechoso todavía puede estar en el área (por ejemplo, el robo a mano armada acaba de ocurrir, el robo - desconocido si sospechoso (s) todavía están en la escena).
  - b. Cualquier incidente que amenace la vida humana o grave daño corporal, por ejemplo, fuga de gas, dispositivos explosivos, francotiradores).
  - c. Cualquier incidente criminal al que se envía una ambulancia, por ejemplo, una agresión sexual).

#### **Prioridad 2 Respuesta Crítica**

Se ocupa principalmente de los delitos contra la propiedad en curso o de una amenaza para el bienestar humano. Supone que, si no está en progreso, el evento se ha producido recientemente, o la respuesta a la escena es urgente. Debido a la naturaleza seria de estas llamadas, una respuesta inmediata de las unidades podría garantizar un resultado positivo, como lo es la preservación de la propiedad o la integridad física de las personas.

Situaciones que implican condiciones de respuestas críticas:

- a. Todas las llamadas de servicio, relacionadas con incidentes que amenazan la vida:

- i. Están en progreso;
  - ii. No están en progreso, pero el sospechoso está en la escena;
  - iii. Acabo de ocurrir (5 minutos o menos) y es razonable asumir que el sospechoso todavía puede estar en el área (por ejemplo, el robo a mano armada acaba de ocurrir, el robo - desconocido si sospechoso (s) todavía están en la escena).
- b. Cualquier delito que no implique condiciones de amenaza a la vida, y que recientemente ocurrió y la probabilidad lógica de que el sospechoso esté cerca de la escena y/o área, o una alta probabilidad de aprehensión existe. Por ejemplo, una alarma antirrobo, tráfico de drogas, vehículo hurtado).
- c. Los accidentes que involucran lesiones, por ejemplo, accidentes de auto donde se encuentren personas lesionadas, accidentes industriales)
- d. Cualquier queja de una persona lesionada y/o enferma, no como resultado de acciones criminales. Por ejemplo, persona lesionada por una caída, persona enferma que se encuentra sola y no puede moverse, entre otros (verifique el bienestar de estas).

### **Prioridad 3 Respuesta Baja**

Situaciones que no requieren una respuesta inmediata para prevenir lesiones, pérdida o daño de propiedad y situaciones que indican actividad criminal para propósitos de reporte solamente:

- a. Cualquier incidente que no requiera una respuesta inmediata de la policía para prevenir lesiones, pérdida y/o daño a la propiedad, por ejemplo, accidente que ocasionaron daños a la propiedad solamente y se tiene problemas con el sujeto, entre otros.
- b. Cualquier incidente reciente en el que la preservación de la evidencia o la protección de la escena del crimen no sea de carácter urgente. Por ejemplo, daño a la propiedad, entradas.
- c. Cualquier delito que no requiere investigación inmediata. Por ejemplo, escalamientos que no están en progreso ni el sospechoso está en la escena o área).

### **Prioridad 4 Respuesta General**

Situaciones de carácter menor que no están dentro de las categorías de prioridades arriba mencionadas. Además, crímenes o asuntos que requieren respuesta del NPPR, pero generalmente ocurrieron más de 10 minutos antes de ser informadas y se tiene a un querellante.

- a. Cualquier incidente que implique una aparente violación o infracción menor (por ejemplo, molestias de ruido).

- b. Cualquier incidente que involucre servicios policiales no criminales, por ejemplo, escolta, notificaciones.
- c. Cualquier incidente de naturaleza menor, no en curso, que requiere investigación de seguimiento (por ejemplo, propiedad recuperada, entre otros).

### **Prioridad 5 Respuesta de Información**

Transmitir información o notificar a los MNPPR sobre una situación, que no estén establecidas en las prioridades antes mencionadas. Estas, no serán enviadas por las comunicaciones destinadas para la unidad o MNPPR en cuestión. Por lo tanto, se utilizará otra frecuencia.

Cualquier llamada recibida a través de los Sistemas, que no requiere una respuesta del de las unidades. Cuando surjan este tipo de prioridades, las generadas por el Sistema 9-1-1 tendrá prioridad sobre las demás. Por ejemplo, cuando una persona requiera que un MNPPR se persone a una residencia, para orientar a la misma. Por lo tanto, supone que no existe una amenaza potencial para la vida o lesiones y que la llamada no está en progreso ni hay sospechosos.

HEP